

12.6.2025

Liite 9 Asiakastyytyväisyysshaastattelu osallistuva budjetointijärjestelmä

Tilaaaja toteuttaa asiakastyytyväisyysshaastattelun Tarjoajan referenssilomakkeella ilmoittamalle Referenssikohde 2. Referenssikohde 2 on ilmoitettu referenssilomakkeella rivillä 30. Asiakastyytyväisyysshaastattelussa arvioidaan Tarjoajan toteuttamaa nyt kilpailutettavan hankittavan sähköisen avustushakujärjestelmän toteuttamista. Tilaaaja on yhteydessä tarjoajan ilmoittamaan referenssiasiakkaaseen puhelimitse.

Laatupisteiden saanti edellyttää, että asiakastyytyväisyysshaastattelu voidaan toteuttaa referenssiasiakkaalle 2.

Tilaaaja ottaa yhteyttä puhelimitse Tarjoajan antamaan 2. referenssiasiakkaaseen 2 kertaa. Mikäli Tilaaaja ei saa kiinni ilmoitettua referenssiasiakasta, Tilaaaja on yhteydessä tarjoajan yhteyshenkilöön asiasta ja tämän jälkeen Tilaaaja ottaa yhteyttä uudelleen ilmoitettuun 2. referenssiasiakkaaseen. Jos Tilaaaja ei saa kiinni ilmoitettua referenssiasiakasta 2. tai Tarjoaja ei ole ilmoittanut referenssiasiakasta, Tarjoaja saa asiakastyytyväisyysshaastattelusta 0 laatupistettä.

Haastattelu tullaan toteuttamaan alustavasti viikolla 22–23. Tilaaaja varaa oikeuden muuttaa asiakastyytyväisyysshaastattelun aikataulua.

Tarjoajan 2. referenssiasiakas antaa alla olevan taulukon mukaisesti pisteitä esitettyihin kysymyksiin kokonaislukuasteikolla 1-5 (1=huono, 2=tydyttävä, 3=en osaa sanoa, 4=hyvä, 5=kiitettävä).

12.6.2025

Referenssiasiakkaan 2. ilmoittamista pisteistä lasketaan keskiarvo kahden desimaalin tarkkuudella. Korkeimman keskiarvon saanut Tarjoaja saa lopulliseen vertailuun 20,00 pistettä. Muiden tarjoajien saamat laukupisteet lasketaan seuraavasti. Tarjoajan saama keskiarvo haastattelusta (Y) jaetaan korkeimman keskiarvon saaneen tarjouksen haastattelun keskiarvolla (X) ja kerrotaan 20,00 vertailupisteellä. Laskukaava: $Y/X * 20,00$ pistettä.

Tarjoajan saama laukupisteet ja sanalliset perustelut asiakastyytyväisyshaastattelusta näkyvät lopullisessa hankintapäätöksessä.

Asiakastyytyväisyysarviointi:

Tarjoajan 2 Referenssi	
Tarjoaja	Adalia Oy
Referenssiasiakas	
Haastateltava henkilö	
Haastattelu aika	
Haastattelija	

Haastattelun alussa kerrotaan, että ko. tarjoaja osallistuu Kirkkonummen kunnan osallistuvan budjetointijärjestelmän hankinnan kilpailutukseen ja on antanut asiakastyytyväisyysreferenssiksi haastateltavan yhteystiedot. Soitamme kilpailuttajan puolesta asiakastyytyväisyyksiä läpi.

12.6.2025

Palveluntuottajan Asiakkaiden tiedot ovat salassa pidettäviä eikä niitä luovuteta tarjousten arviointityöryhmän ulkopuolelle ja niitä käytetään vain tämän tarjouksen arviointiin.

Lyhyesti kerrotaan, mitä Tilaaaja on hankkimassa.

Arvosanat: 1 hyvin tyytymättömiä, 2 melko tyytymättömiä, 3 melko tyytyväisiä, 4 hyvin tyytyväisiä ja 5 täysin tyytyväisiä.

Osallistuva budjetointijärjestelmän hankinta

Kysymys	Arvosana	Perustelu
1. Miten tyytyväisiä olitte järjestelmän ja palveluiden käyttöönottoon? (arvosana 1–5)	5	Rutiininomaista ja ammattitaitoista, tehty pitkään ja tuote on pitkälle kehitetty
2. Miten hyvin järjestelmä tukee osallistuvaa budjetointiprosessia ja mahdollistaa sovittujen työvaiheiden toteutumisen arkistointiin saakka? (arvosana 1–5)	5	Prosessikuvaukset ja lomakkeet on tehtävä. Koko prosessin arkistointi on ollut toimiva järjestelmä/ Audit -kelpoinen.
3. Miten hyvin järjestelmä ohjaa osallistujia syöttämään ennalta määritellyt tiedot järjestelmään? (arvosana 1–5)	5	Toimii todella hyvin, ohjelma vahvuus. Teksti- ja numero-tiedon vaatimus ohjaa syöttämään oikean tiedon. Ohjeet täytettäessä ohjaavat täyttämään oikein.
4. Kuinka helppokäyttöiseksi koette osallistuvan budjetointijärjestelmän? (arvosana 1–5)	4	Prosessien kuvauksen monimutkaisuus/ helppokäyttöisyyden haasteet. Admin -käyttäjän kouluttaminen ja ammattitaito. Järjestelmä on tehtävä loppukäyttäjälle helppoksi.

12.6.2025

5. Oletteko kohdanneet teknisiä ongelmia järjestelmän käytön aikana? (arvosana 1–5)	5	Teknisiä ongelmia ei tule mieleen.
6. Miten Toimittaja on vastannut kehitystarpeisiin? (arvosana 1–5)	5	Projektinhallintapuolta on kehitetty jatkuvasti. Dynaamista ja monipuolista, yrityksen edustajat omistautuneita.
7. Miten yhteistyö sujuu/sujui toimittajan kanssa sopimuskauden aikana (arvosana 1–5)	5	Hyvää yhteistyötä vuodesta 2010 saakka
8. Muut asiat, joita haastateltava nosti esiin. (Ei vaikuta pisteytykseen)		Tarjoajan työntekijä on dynaaminen ja innovatiivinen, innostus tuotteelle ja toiminnalle tulee selkeästi esiin. Rahoituksen valvonta on tärkeä asia ja sitä on koko prosessin ajan hyvä seurata / dashboard Kunnan kotisivulle? A.I:n liittäminen toiminnallisuuksiin, esimerkiksi tiettyjen metadatojen etsimiseen?

Kiitos arvosanoista ja perusteluista!